

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USER ACCEPTANCE* TERHADAP
IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*
MENGUNAKAN MODEL UTAUT.
(STUDI PADA PT ANGKASA PURA I (PERSERO))**

Farida Nuzulia¹, Eddy Supriyadi^{b2}, Derriawan³

PT. Angkasa¹, Sekolah Pascasarjana Pancasila²³

Email : farida.nuzulia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi *user acceptance* terhadap implementasi *enterprise resource planning* dengan model UTAUT. Penelitian menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui pendistribusian kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pegawai selain pejabat struktural maupun manajerial, yaitu pegawai *officer* dan *analyst* di PT Angkasa Pura I (Persero) dengan lokasi kerja kantor pusat - Jakarta. Jumlah sampel sebanyak 63 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan *software* WarpPLS. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *anxiety*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Kemudian *facilitating conditions* dan *behavioral intention* juga berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Dari 3 variabel moderator yang digunakan, hanya *leadership* yang signifikan memoderasi pengaruh *anxiety* terhadap *behavioral intention*, sedangkan *age* tidak signifikan memoderasi pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*, begitu juga *experience* tidak signifikan memoderasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.

Kata kunci : *behavioral intention*, *use behavior*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *anxiety*, *social influence*, *facilitating conditions*, *age*, *experience*, *leadership*.

PENDAHULUAN

Saat ini dunia telah memasuki era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai bentuk teknologi khususnya teknologi informasi berupa sistem informasi sudah sangat lumrah diterapkan di organisasi maupun perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat (Mardi, 2013). Penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi suatu organisasi atau perusahaan. Bagi perusahaan yang memiliki banyak kantor cabang, melalui proses tersebut, perusahaan dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi di era revolusi industri 4.0 ini untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem perusahaan yang terintegrasi dan proses kerja yang memungkinkan kantor-kantor cabang maupun kantor pusat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi yang dibutuhkan.

Pengelolaan teknologi informasi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan proses bisnis perusahaan. Setiap perusahaan memerlukan data yang bersifat riil dari setiap tingkatan manajemennya. Data tersebut disusun dan dikelola dalam sebuah sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan adalah Enterprise Resource Planning (ERP). Enterprise Resource Planning (ERP) dapat didefinisikan sebagai suatu sistem informasi yang

mengintegrasikan informasi yang tersedia dalam suatu perusahaan dari berbagai aspek sumber daya yang ada (dana, manusia, waktu, material, kapasitas, dll) (Munavizt, 2010).

PT Angkasa Pura I (Persero) menjadi salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang sudah menerapkan sistem ERP. Awal mula diterapkannya ERP yaitu sebagai jawaban atas tantangan yang dihadapi PT Angkasa Pura I (Persero) telah menyusun Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2009-2013 dimana dalam RJPP tersebut memuat rencana implementasi ERP sebagai bagian dari strategi korporat bidang keuangan.

PT Angkasa Pura I (Persero) telah mulai membuat *feasibility study* (studi kelayakan) untuk perencanaan implementasi ERP di perusahaan pada tahun 2009, dengan menggarisbawahi melalui investasi implementasi ERP akan banyak manfaat yang didapatkan antara lain peningkatan produktivitas, akses informasi dengan cepat, dan penghematan biaya operasional. Setelah berbagai perencanaan dilakukan, implementasi ERP di PT Angkasa Pura I (Persero) terbagi menjadi 2 tahap, tahap 1 di tahun 2013 dan tahap 2 di tahun 2014. Adapun apabila terjadi perubahan proses bisnis atau kebijakan, ERP yang saat ini telah beroperasi dilakukan pengembangan dalam rangka menyesuaikan kebutuhan dari end user (pengguna). Dengan adanya implementasi ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero), terdapat banyak faktor yang mempengaruhi sehingga sistem tersebut dapat diterima dan didukung oleh seluruh bagian dari perusahaan yang akan menjadi tantangan tersendiri bagi PT Angkasa Pura I (Persero) (Humas Angkasa Pura I, 2019).

PT Angkasa Pura I (Persero) mulai melakukan perencanaan dimulai dengan studi kelayakan (*feasibility study*) yang dibuat pada tahun 2009 untuk dapat mengimplementasikan ERP system di perusahaan yang saat ini telah digunakan dengan efektif di kantor pusat maupun seluruh kantor cabang bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Diharapkan dengan adanya implementasi ERP system perusahaan dapat memperoleh manfaat antara lain kecepatan akses informasi, akurasi data, pengendalian terpadu, kontrol anggaran, bahkan penurunan biaya operasional.

Penerapan dari teknologi informasi (sistem ERP merupakan salah satu bentuk teknologi informasi) yang digunakan dapat saja terjadi kegagalan yang disebabkan dari beberapa faktor baik itu internal maupun eksternal (F. D. Davis, 1989). Tingkat keberhasilan dari penerapan sistem yang telah diimplementasikan dapat diukur agar dapat mengetahui pengguna dapat menerima dan memahami penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan oleh pengguna atau sering disebut dengan *User Acceptance* menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu teknologi (Nasir, 2013). Oleh karena itu, sejauh mana penerimaan pengguna (pegawai PT Angkasa Pura I (Persero)) terhadap sistem ERP yang telah diterapkan, menjadi faktor penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP.

Dalam implementasinya, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero), antara lain dukungan dari manajemen atau atasan pegawai untuk menggunakan sistem, performansi dari sistem pada saat peak period, resistensi dari pegawai untuk menggunakan sistem, ataupun kesulitan pengguna dalam mengoperasikan sistem yang bisa saja disebabkan oleh kurangnya pelatihan, kurangnya intensitas penggunaan sehingga tidak terbiasa untuk mengoperasikan modul-modul yang ada pada sistem, dan lain sebagainya.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model atau sering disingkat dengan UTAUT merupakan salah satu pendekatan untuk mengetahui penerimaan teknologi informasi. UTAUT Model ini diungkapkan pertama kali oleh Wiswanath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 yang mendefinisikan UTAUT sebagai sebuah model penerimaan teknologi dengan menggabungkan delapan model sekaligus. UTAUT model menyebutkan bahwa terdapat 4 variabel yang menjadi faktor penting dalam penerimaan suatu teknologi, yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) untuk perilaku pengguna (*use behavior*) yang dalam hal ini yaitu penerimaan teknologi. Selain itu, UTAUT model diperoleh dari penggabungan pendekatan-pendekatan sebelumnya, salah satunya yaitu *Social Cognitive Theory*, yang di dalamnya melibatkan konstruk kecemasan (*anxiety*). Sebagai salah satu BUMN, *leadership* juga dipandang berpengaruh di PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai *agent of change*.

Dengan telah diimplementasikannya ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero), menjadi motivasi untuk melakukan penelitian terkait dengan penerimaan pengguna terhadap implementasi teknologi informasi yaitu ERP system, menggunakan model kerangka pemikiran yang mengadopsi model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model*), studi pada PT Angkasa Pura I (Persero).

TINJUAN PUSTAKA

Use Behavior

Use behavior dapat diartikan sebagai suatu sikap atas penggunaan sesuatu. Maio & Haddock (2015) mengatakan bahwa sebagian besar ahli mengenai sikap/ perilaku berpendapat bahwa evaluasi atau penilaian merupakan aspek utama dari sikap/ perilaku. Dengan kata lain, sikap/perilaku melibatkan pengambilan keputusan suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu masalah, objek, atau orang tertentu. Oleh karena itu sikap/perilaku merangkum berbagai jenis informasi tentang suatu masalah, objek, atau orang, yaitu semua pikiran, perasaan, dan pengalaman masa lalu kita yang relevan digabung menjadi satu ringkasan evaluatif. Dengan demikian, Maio & Haddock (2015) mendefinisikan sikap/perilaku sebagai evaluasi keseluruhan dari suatu objek yang didasarkan pada informasi kognitif, afektif, dan perilaku. Berdasarkan Maio & Haddock (2015) bahwa *behavior* memiliki 3 komponen atau bagian yang kemudian dijadikan dimensi dari variabel *use behavior* dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Cognitive* atau kognitif (Maio & Haddock, 2015), yaitu bagian dari perilaku yang dimaksudkan mengacu pada keyakinan, pikiran, dan atribut yang kita kaitkan dengan suatu objek. Dalam banyak kasus, perilaku seseorang mungkin didasarkan terutama pada atribut positif dan negatif yang diasosiasikan individu dengan suatu objek.
- Affective* atau afektif (Maio & Haddock, 2015), yaitu bagian dari perilaku yang mengacu pada perasaan atau emosi yang terkait dengan objek perilaku. Respons dari *affective* mempengaruhi sikap dalam sejumlah cara. Cara utama dimana perasaan membentuk sikap adalah melalui perasaan yang timbul sebagai respons terhadap objek sikap.
- Behavior* atau tingkah laku (Mutu) (Maio & Haddock, 2015), yaitu bagian dari perilaku yang mengacu pada perilaku atau pengalaman masa lalu mengenai objek dari perilaku tersebut.

Behavioral Intention

Jogiyanto (2007) mendefinisikan *Intention* (minat) sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu statis, minat dapat berubah seiring berjalannya waktu. Fishbein & Ajzen (2010) mengemukakan *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) bahwa minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Berdasarkan penelitian dari Venkatesh et al., (2003), variabel *behavioral intention* diperoleh dari sejumlah konstruk pada beberapa model penerimaan teknologi sebelumnya yang kemudian dijadikan dimensi dari variabel *behavioral intention* dalam penelitian ini, yaitu:

- Intrinsic motivation* atau motivasi intrinsik (Deci, 2012), yaitu kecenderungan bawaan, alami, yang melibatkan minat seseorang dan melatih kapasitas seseorang, dan dengan demikian termotivasi untuk mencari tahu dan memecahkan tantangan atas suatu objek tanpa adanya paksaan.
- Affect toward use* atau perasaan terhadap menggunakan (Triandis, 2018), yaitu perasaan-perasaan gembira, riang, atau senang, atau depresi, jijik, tidak senang, atau benci yang dihubungkan oleh seseorang dengan kegiatan tertentu.

Performance Expectancy

Secara harfiah, performance dapat diartikan sebagai kinerja. Menurut Gibson, Ivancevich, & Donnely (1994) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja dapat dikatakan sukses dan telah lebih baik jika tujuan yang diinginkan telah tercapai dengan baik. Venkatesh et al., (2003) mendefinisikan *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja sebagai sebuah pandangan dimana seseorang percaya bahwa dengan memanfaatkan sistem tersebut dapat membantunya

meningkatkan kinerja pada pekerjaan yang dikerjakannya. Berdasarkan penelitian dari Venkatesh et al., (2003), variabel *performance expectancy* diperoleh dari sejumlah konstruk pada beberapa model penerimaan teknologi sebelumnya yang dua diantaranya kemudian dijadikan dimensi dari variabel ini, yaitu:

- a) *Perceived usefulness* / kegunaan persepsian (Davis, 2015), yaitu seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.
- b) *Extrinsic motivation* / motivasi ekstrinsik (Deci & Ryan, 2013), yaitu dorongan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu/penghargaan misalnya peningkatan tugas, upah, atau promosi. Dalam penelitian ini, motivasi ekstrinsik merupakan ekspektasi atas penggunaan sistem ERP yang diterima oleh pengguna.

Effort Expectancy

Pengertian *effort* atau usaha sebagaimana dijelaskan pada kamus The American Heritage pada Roget's Thesaurus (2013) yaitu "*a trying to do or make something*". Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 2002), upaya diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran, untuk mencapai tujuan.

Dalam penelitiannya terkait model model user acceptance pada penggunaan sebuah sistem, Venkatesh et al., (2003) mengartikan *effort expectancy* sebagai harapan usaha yang dikeluarkan untuk mengoperasikan sistem atau tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna sistem sehingga dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu). Sedangkan Jogiyanto (2007) mengartikan secara sederhana *effort expectancy* sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Venkatesh et al., (2003) mengatakan bahwa terdapat 3 konstruk yang termasuk dalam ekspektansi usaha yang diperoleh dari beberapa model sebelumnya yang kemudian dua diantaranya dijadikan dimensi dari variabel ini, yaitu:

- a) *Perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan persepsian (Davis, 2015), yaitu seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha.
- b) *Complexity* atau kerumitan (Rogers, 2003), yaitu seberapa jauh suatu sistem dipersepsikan sebagai sesuatu yang secara relatif susah untuk dipahami dan digunakan.

Anxiety

Anxiety atau kecemasan merupakan hal yang wajar terjadi dalam kehidupan manusia. *Anxiety* yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi kecemasan dalam menggunakan sistem. Menurut pendapat sebagian para ahli Psikologi seperti Calhoun & Acocella (1995), kecemasan adalah ketakutan yang tidak nyata, suatu perasaan terancam sebagai tanggapan terhadap sesuatu yang sebenarnya tidak mengancam. Dalam perkembangan teknologi informasi, dikenal istilah *computer anxiety* atau kecemasan berkomputer. Heinssen et al. (1987) mengatakan *computer anxiety* (kecemasan berkomputer) harus dibedakan dari sikap negatif terhadap komputer. *Computer anxiety* lebih dominan pada aspek afektif, sehingga resistensi dan penghindaran teknologi komputer merupakan fungsi dari ketakutan, intimidasi, permusuhan, dan kekhawatiran bahwa seseorang akan dipermalukan, terlihat bodoh, atau bahkan akan merusak peralatan. Heinssen et al., (1987) mengemukakan bahwa *computer anxiety* memiliki 2 aspek, yang kemudian dijadikan dimensi dalam variabel *anxiety* pada penelitian ini, yaitu:

- a) *Fear* atau rasa takut (Heinssen et al., 1987), yaitu gejala adanya gangguan emosional dalam diri seseorang. Kecemasan berkomputer dilihat dari aspek ketakutan ini merupakan pengaruh negatif dalam diri seseorang yang ditunjukkan dengan rasa takut setiap kali dihadapkan dengan komputer.
- b) *Anticipation* atau antisipasi (Heinssen et al., 1987), yaitu salah satu sikap dalam mengatasi kecemasan yang ada dalam diri seseorang. Sementara kecemasan berkomputer dilihat dari aspek antisipasi merupakan langkah antisipatif yang dilakukan oleh seseorang dalam belajar atau menggunakan komputer.

Social Influence

Triandis (2018) menyebutkan bahwa faktor-faktor sosial merupakan internalisasi individual tentang kultur subyektif grup referensi, dan persetujuan-persetujuan interpersonal spesifik yang telah dibuat oleh individual dengan yang orang-orang lain di situasi-situasi sosial tertentu. Berdasarkan penelitian dari Venkatesh et al., (2003), *social influence* diperoleh dari sejumlah konstruk pada beberapa model penerimaan teknologi sebelumnya yang kemudian dijadikan dimensi dari variabel ini, yaitu:

- c) *Subjective norm* atau norma subyektif (Fishbein & Ajzen, 2010), yaitu persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa dia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku bersangkutan.
- d) *Social factors* atau faktor-faktor sosial (Triandis, 2018), yaitu internalisasi seseorang tentang kultur subyektif grup acuan dan kesepakatan interpersonal spesifik yang dilakukan seseorang dengan orang-orang lain di situasi-situasi sosial spesifik.
- e) *Image* (Moore & Benbasat, 1996), sejauh mana penggunaan suatu inovasi dipersepsikan meningkatkan imej atau status seseorang di sistem sosialnya.

Facilitating Conditions

Triandis (2018) mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai faktor-faktor objektif yang membuat suatu perilaku mudah untuk dilakukan. Sedangkan Taylor & Todd (1995) menyebut *facilitating conditions* sebagai keyakinan kontrol yang berkaitan dengan faktor-faktor sumber daya seperti waktu dan uang serta masalah kompatibilitas IT yang dapat memberikan keterbatasan penggunaan terhadap teknologi informasi. Berdasarkan penelitian dari Venkatesh et al., (2003), variabel *facilitating conditions* diperoleh dari sejumlah konstruk pada beberapa model penerimaan teknologi sebelumnya yang kemudian dijadikan dimensi dari variabel ini, yaitu:

- a) *Perceived behavioral control* atau persepsi kontrol perilaku (Fishbein & Ajzen, 2010), yaitu persepsi kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku.
- b) *Facilitating conditions* atau kondisi-kondisi pemfasilitasi (Triandis, 2018), yaitu faktor-faktor obyektif yang ada di lingkungan yang mana beberapa penilai atau pengamat-pengamat dapat menyetujui untuk membuat suatu tindakan mudah dilakukan
- c) *Compatibility* atau kompatibilitas (Rogers, 2003), yaitu seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan-kebutuhan, dan pengalaman-pengalaman dari pengadopsi-pengadopsi potensial

Age

Age dalam Bahasa Indonesia berarti usia. Menurut Elisabeth BH yang dikutip dari Nursalam (2003), usia adalah umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Sedangkan menurut Hurlock (1998) semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dimensi dari *age* atau umur dalam penelitian ini merupakan age atau umur pengguna itu sendiri.

Experience

Experience dapat diartikan sebagai pengalaman atau bisa juga keterampilan. Menurut Dunnette (1976), keterampilan merupakan kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil training dan pengalaman yang didapat. Foster & Seeker (2010) menyebutkan terdapat 3 aspek untuk mengukur pengalaman kerja, yang kemudian dijadikan dimensi dari variabel *experience* pada penelitian ini (kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi), yaitu:

- a) Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Foster & Seeker, 2010), pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
- b) Penguasaan terhadap sistem (Foster & Seeker, 2010), dimana aspek aslinya merupakan penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, yang apabila diadopsi dalam penelitian ini menjadi tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek pengoperasian sistem.

Leadership

Leadership secara arti katanya merupakan kepemimpinan. Bass (2008) menjadi salah satu ahli yang mendefinisikan *leadership*, yaitu merupakan interaksi antara dua atau lebih anggota kelompok yang sering melibatkan penataan atau restrukturisasi situasi, persepsi, dan harapan anggotanya. Sedangkan menurut Moejiono (2002), *leadership* sebenarnya sebagai akibat pengaruh satu arah, karena pemimpin mungkin memiliki kualitas-kualitas tertentu yang membedakan dirinya dengan pengikutnya.

Bass (2008) mengungkapkan terdapat konsep baru terkait *leadership*, yaitu *transactional leadership* dan *transformational leadership*. Terdapat beberapa komponen pada *transformational leadership*, yang kemudian 2 di antaranya dijadikan dimensi dalam variabel *leadership* dalam penelitian ini (kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi), yaitu:

- a) *Idealized Influence* (Bass, 2008), seorang pemimpin dengan tingkat pengaruh ideal atau karisma, memiliki kemampuan untuk membuat pengikut merasakan kepercayaan, menunjukkan kekaguman, kesetiaan, dan rasa hormat terhadap pemimpin.
- b) *Individualized Consideration* (Bass, 2008), pemimpin akan menunjukkan perhatian pribadi, memperlakukan masing-masing bawahan secara individual.

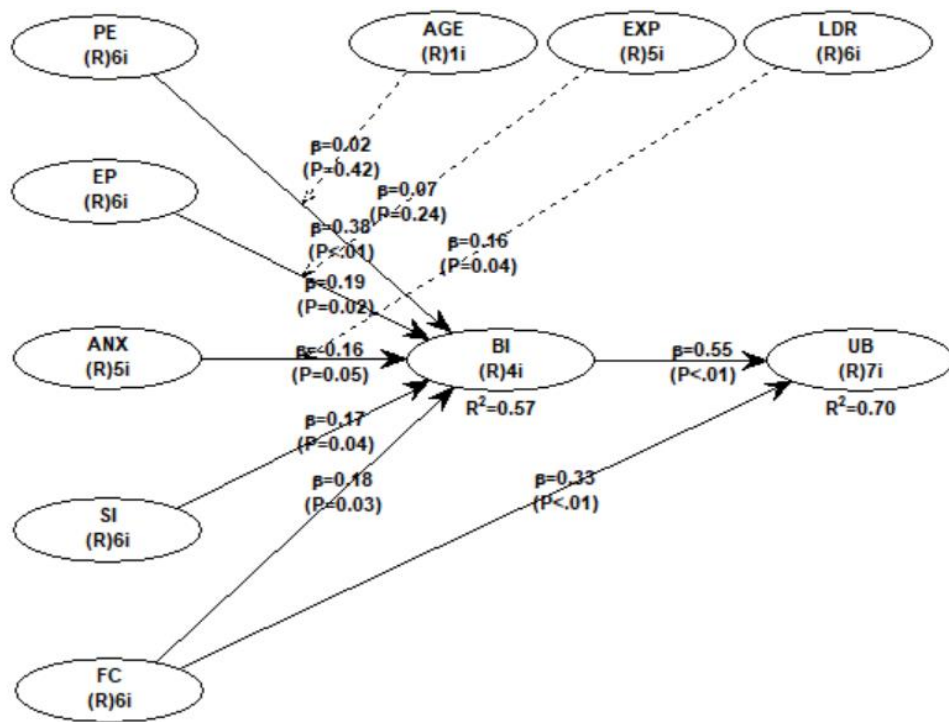
METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistika (Sugiyono, 2011). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survey dan data yang digunakan adalah data primer. Penelitian dilakukan di PT Angkasa Pura I (Persero) dengan lokasi kerja Kantor Pusat - Jakarta. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai organik selain pejabat struktural maupun manajerial, yaitu pegawai *officer* dan *analyst* di PT Angkasa Pura I (Persero) dengan lokasi kerja Kantor Pusat - Jakarta, dengan pertimbangan bahwa mayoritas pejabat di PT Angkasa Pura I (Persero) bukan menjadi pengguna aktif dari sistem ERP di perusahaan, yaitu sejumlah 315 pegawai, kemudian dengan jumlah sampel sebanyak 103 responden. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala likert. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis statistik deskriptif, yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011), dan metode statistik inferensial, yaitu teknik statistik yang berfungsi untuk menganalisis suatu data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2011). Sedangkan metode statistik yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM), yaitu model analisis yang pada umumnya menggabungkan antara dua bagian ialah pertama pembentukan variabel laten, dan kedua pembangunan model struktural (Supriyadi, 2014). *Software* yang digunakan dalam mengolah data adalah *Warp Partial least square (PLS) 7.0*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Berikut gambar 4.1 merupakan hasil analisis model SEM dalam bentuk *Path Diagram*. Dapat dilihat bahwa koefisien determinasi BI dan UB berturut-turut adalah 0,57 (Moderat) dan 0,70 (Kuat).



Gambar 4.1 Hasil Analisis Model SEM Lengkap

a. Goodness of Fit (GoF)

Uji keseluruhan model berkaitan dengan analisis terhadap *Goodness of Fit* (GoF) yang dihasilkan oleh program Warp PLS. Pengujian ini akan mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model fit atau tidak, terlihat pada model *fit indices and p-value* sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Model Goodness of Fit (GoF)

Goodness of Fit Index	Index	Ukuran Penerimaan Index	Keterangan
Average path coefficient (APC)	0.222, P=0.005	P < 0.05	Good Fit
Average R-squared (ARS)	0.638, P<0.001	P < 0.05	Good Fit
Average adjusted R-squared (AARS)	0.617, P<0.001	P < 0.05	Good Fit
Average block VIF (AVIF)	2.377	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3	Good Fit
Average full collinearity VIF (AFVIF)	2.954	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3	Good Fit
Tenenhaus GoF (GoF)	0.701	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36	Large
Sympson's paradox ratio (SPR)	0.800	acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1	Good Fit
R-squared contribution ratio (RSCR)	0.923	acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1	Good Fit
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	acceptable if ≥ 0.7	Good Fit

<i>Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)</i>	0.850	<i>acceptable if ≥ 0.7</i>	<i>Good Fit</i>
---	-------	--	-----------------

Sumber : Data primer (diolah penulis)

b. Uji Hipotesis

Berdasarkan pengujian analisis jalur dengan menggunakan *software warp PLS 7.0* untuk masing-masing variabel dengan hasil hipotesis sebagai berikut :

Tabel 4.5 Path Coefficient and P Values

Hipotesis	Path	Path Coefficient	P value	Keterangan
H1	PE → BI	0.377	<0.001	Signifikan
H2	AGE → PE → BI	0.019	0.422	Tidak Signifikan
H3	EP → BI	0.193	0.021	Signifikan
H4	EXP → EP → BI	0.069	0.237	Tidak Signifikan
H5	ANX → BI	-0.158	0.049	Signifikan
H6	SI → BI	0.170	0.037	Signifikan
H7	FC → BI	0.184	0.026	Signifikan
H8	FC → UB	0.334	<0.001	Signifikan
H9	BI → UB	0.549	<0.001	Signifikan
H10	LDR → ANX → BI	0.164	0.042	Signifikan

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Pembahasan

1. Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

Sebelum diimplementasikannya ERP system, PT Angkasa Pura I (Persero) telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai operasional perusahaan di kantor pusat dan tiga belas bandar udara di seluruh Indonesia pada saat itu. Tetapi teknologi informasi tersebut dipandang belum dapat memberikan manfaat seperti yang diharapkan, penyebabnya adalah pada saat teknologi informasi mulai dikembangkan PT Angkasa Pura I (Persero) baru memiliki “konsep master plan” teknologi informasi. Hal ini menyebabkan sistem informasi yang dihasilkan dari pengembangan teknologi informasi berjalan sendiri-sendiri, dan hanya dapat memberikan solusi pada unit kerja tertentu di mana sistem informasi tersebut dikembangkan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa performance expectancy berpengaruh terhadap behavioral intention terhadap penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Performance expectancy dalam penelitian ini mencerminkan tingkat dimana pengguna (dalam hal ini adalah pegawai) meyakini bahwa ERP system akan membantunya meningkatkan kinerja pada pekerjaannya. Hal ini tentunya sejalan dengan salah satu tujuan diimplementasikannya ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) yaitu untuk dapat memperoleh sejumlah manfaat yang bisa didapat perusahaan dan menutup kelemahan atas kondisi sistem informasi yang sudah digunakan. ERP system diharapkan agar dapat menjadi sarana pendukung dalam meningkatkan kinerja.

Hasil hipotesis pengaruh performance expectancy terhadap behavioral intention pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Venkatesh et al. (2003) yang menyatakan bahwa performance expectancy merupakan prediktor yang kuat dari behavioral intention. Agustin & Mulyani (2016) membuktikan pula bahwa dalam studi empiris mereka terkait penggunaan suatu teknologi yaitu E-Learning System, bahwa pengalaman/ persepsian positif akan performance expectancy (berupa kemudahan mengakses materi dalam berbagai format, keleluasaan berkomunikasi dengan pengguna lain, keleluasaan penyerahan tugas maupun kuis) oleh pengguna dari teknologi tersebut mempertebal niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

Sama halnya dalam penelitian ini, dengan tingkat kepercayaan bahwa ERP system dapat memperoleh keuntungan kinerja pada pekerjaannya seperti dapat membantunya mendapatkan informasi secara cepat, melakukan kontrol anggaran secara mandiri, data dan proses terintegrasi antar unit, serta segala bentuk efektivitas kinerja lainnya, terbukti berpengaruh terhadap minat pegawai dalam menggunakan ERP system.

2. Pengaruh Moderasi Age Terhadap Hubungan Antara Performance Expectancy dan Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

Hasil demografi responden memperlihatkan bahwa 47,57% responden berusia 25-30 tahun, 32,04% responden berusia 31-40 tahun, 12,62% responden berusia 41-50 tahun, 6,80% responden berusia 20-25 tahun, dan 0,97% pegawai berusia lebih dari 50 tahun.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa age tidak signifikan memoderasi pengaruh antara performance expectancy terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Dengan kata lain, perbedaan tingkat pengalaman pengguna terhadap ERP system tidak memiliki pengaruh dalam membentuk minat penggunaan atau pemanfaatan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).

Dimensi maupun indikator untuk variabel moderator age merupakan usia pegawai itu sendiri, yang digolongkan dalam beberapa interval. Hasil dari uji hipotesis dimana perbedaan usia tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara performance expectancy dan behavioral intention hal ini salah satunya dimungkinkan karena mayoritas profil pegawai yang menggunakan ERP system masih tergolong dalam usia produktif, yaitu berdasarkan hasil survey, pengguna dengan usia di bawah 40 tahun sebesar 86,41% dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel. Kemudian, pegawai pada seluruh elemen usia memiliki ekspektasi kebermanfaatan yang dapat diperoleh melalui ERP system serta memiliki motivasi ekstrinsik

sehingga sehingga dalam porsi yang setara sama-sama mempengaruhinya untuk menggunakan sistem tersebut.

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) di mana dalam studinya hubungan antara konstruk performance expectancy dan behavioral intention sangat dipengaruhi oleh beberapa moderator, salah satunya yaitu age atau usia. Dikatakannya bahwa performance expectancy sebagai salah satu penentu dari minat penggunaan sistem, kekuatan hubungannya bervariasi salah satunya dengan usia, hubungan tersebut lebih kuat untuk pegawai-pegawai yang lebih muda.

3. Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

Melihat bahwa cukup jarang terjadi adanya kendala signifikan yang disebabkan oleh pengoperasian dari ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero), maka dapat diasumsikan bahwa sistem tersebut tidak memiliki tingkat kesulitan yang berarti dari pegawai untuk mengoperasikannya dalam rutinitas pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa effort expectancy berpengaruh terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Hubungan effort expectancy dengan behavioral intention dalam penelitian ini digambarkan sebagai tingkat kemudahan penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) yang memberikan pengaruh terhadap keinginan atau pegawai sebagai pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Memang tidak semua pegawai PT Angkasa Pura I (Persero) terbiasa menggunakan sistem informasi dalam melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu implementasi suatu sistem perlu mempertimbangkan tingkat kemudahan dari penggunaan sistem agar dapat diterima dan secara efektif manfaatnya dapat dirasakan oleh pegawai maupun perusahaan. Oleh karena itu apabila ERP system dengan mudah dioperasikan maka akan meningkatkan minat penggunaan sistem, atau dengan kata lain, effort expectancy menjadi salah satu prediktor dari behavioral intention ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).

Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) sebagai peneliti yang mengembangkan pendekatan UTAUT, yaitu effort expectancy menjadi salah satu konstruk dalam model UTAUT yang memiliki pengaruh terhadap behavioral intention. Agustin & Mulyani (2016) membuktikan pula bahwa dalam studi empiris mereka terkait penggunaan suatu teknologi yaitu E-Learning System, bahwa pengalaman/persepsi positif akan effort expectancy (berupa kemudahan menggunakan fitur serta sistem yang user friendly) oleh pengguna dari teknologi tersebut mempertebal niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

4. Pengaruh Moderasi Experience Terhadap Hubungan Antara Effort Expectancy dan Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero).

Kemampuan dan keterampilan pegawai PT Angkasa Pura I (Persero) dalam mengoperasikan ERP system memang cukup bervariasi. Hal ini biasanya bergantung pada sudah berapa lama pegawai menggunakan sistem dan intensitas pegawai dalam menggunakan sistem. Hal ini salah satunya berdampak pada perbedaan tingkat pengetahuan, keterampilan, maupun kelancaran pegawai dalam mengoperasikan ERP system. Pada awalnya, experience tersebut diduga mampu memoderasi hubungan persepsi tingkat kemudahan penggunaan sistem terhadap keinginan atau minat pegawai dalam menggunakan sistem.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa experience tidak signifikan memoderasi pengaruh antara effort expectancy terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Dengan kata lain, perbedaan tingkat experience tidak memiliki pengaruh pada persepsi tingkat kemudahan penggunaan sistem dalam membentuk minat penggunaan atau pemanfaatan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).

Hasil dari uji hipotesis dimana perbedaan tingkat pengalaman pegawai sebagai pengguna ERP system tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara effort expectancy

dan behavioral intention hal ini salah satunya dimungkinkan karena experience tidak dapat berdiri sendiri dalam memoderasi hubungan effort expectancy dengan behavioral intention, atau dengan kata lain diperlukan adanya variabel lain yang bersama-sama mendorong hubungan tersebut sehingga secara simultan mampu memoderasinya dengan signifikan. Hal ini didukung oleh penelitian oleh Venkatesh et al. (2003) yang awal mula mengemukakan model UTAUT tersebut bahwa pengaruh effort expectancy terhadap behavioral intention signifikan melalui empat arah (Effort Expectancy X Gender X Age X Experience), yaitu dimoderasi oleh Gender, Age, dan Experience.

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) di mana dalam studinya hubungan antara konstruk effort expectancy dan behavioral intention sangat dipengaruhi oleh beberapa moderator, salah satunya yaitu experience atau pengalaman pengguna. Dikatakannya bahwa effort expectancy sebagai salah satu penentu dari minat penggunaan sistem, kekuatan hubungannya bervariasi salah satunya dengan tingkat pengalaman, hubungan tersebut bernilai negatif, yaitu pengguna yang memiliki tingkat pengalaman lebih rendah menganggap bahwa sistem memiliki effort expectancy atau tingkat kemudahan yang tinggi maka akan mendorong minat penggunaan atau pemanfaatan dari sistem tersebut. Hal ini juga berbeda dengan Chauhan & Jaiswal (2016) yang dalam penelitiannya bahwa di samping age, experience juga menjadi moderator pada hubungan effort expectancy dan behavioral intention, yaitu untuk pengguna dengan tingkat pengalaman lebih rendah.

5. Pengaruh Anxiety terhadap Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

ERP system sudah relatif cukup lama diimplementasikan pada PT Angkasa Pura I (Persero), yaitu terhitung sejak go-live tahap pertama pada bulan Januari tahun 2013. Oleh karena itu, sebagian besar pegawai tidak lagi menganggap ERP system merupakan teknologi baru yang diadopsi perusahaan. Hal ini bisa jadi berpengaruh pada tingkat kecemasan pegawai yang terbilang cukup rendah terhadap penggunaan ERP system.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa anxiety berpengaruh terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Anxiety secara umum merupakan kecemasan terhadap sesuatu hal, dan akan berpengaruh pada bagaimana sikap seseorang terhadap objek tersebut. Hubungan anxiety dengan behavioral intention dalam penelitian ini digambarkan sebagai persepsi kecemasan dalam menggunakan ERP system memberikan pengaruh terhadap minat untuk menggunakan sistem tersebut.

Walaupun memang hubungan ini tidak diteliti pada teori yang diungkapkan oleh Venkatesh et al. (2003) tetapi variabel tersebut menjadi bagian yang ada pada model UTAUT (teori gabungan dari beberapa teori terdahulu terkait penerimaan dan penggunaan teknologi). Hasil penelitian ini mendukung (Gunawan et al., 2019) yang mengungkapkan bahwa anxiety memiliki pengaruh positif terhadap behavioral intention dengan t- value sebesar 5,037 ($\alpha = 5\%$). Kesimpulan yang hampir serupa dalam penelitian ini.

Hasil path coefficient yang minus (-0.169) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding terbalik antara anxiety dengan behavioral intention. Semakin tinggi anxiety atau kecemasan pegawai terhadap penggunaan ERP system, maka semakin rendah minat pegawai untuk menggunakan sistem tersebut. Memang perlu diakui bahwa masih terdapat pegawai yang memiliki resistensi terhadap penggunaan suatu sistem dan dimungkinkan salah satu faktornya adalah anxiety terhadap sistem tersebut yang kemudian berujung pada minat dalam menggunakan sistem. Tetapi di sisi lain, terdapat karakter pegawai yang ingin mengantisipasi dari kecemasan tersebut dengan berlatih dan belajar lebih banyak terhadap sistem tersebut apabila diberikan kesempatan.

6. Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero).

Sudah menjadi strategi yang umum bahwa terdapat sebuah perubahan diperlukan adanya change management yang baik dalam rangka mendapatkan keberhasilan dan manfaat maksimal atas perubahan tersebut. Pada saat awal implementasi ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero), yang menjadi salah satu poin evaluasi yaitu upaya menciptakan ownership serta kesiapan organisasi dalam mengadopsi budaya baru pasca ERP. Hal ini erat kaitannya dengan internalisasi kepada pegawai terkait budaya baru akan adanya ERP system. Berbagai upaya telah dilakukan manajemen agar meningkatkan keberhasilan penggunaan ERP system di antaranya pengadaan refreshment course serta sosialisasi berkala.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa social influence berpengaruh terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Social influence dalam penelitian ini merupakan sejauh mana tingkat internalisasi pada situasi sosial tertentu yang dapat mempengaruhi pegawai untuk menggunakan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Seperti yang sudah disebutkan bahwa implementasi atas suatu sistem dibutuhkan change management yang baik. Pengaruh sosial atau social influence yang dimaksudkan dalam penelitian ini cukup berperan penting agar pegawai memiliki minat menggunakan dan menerima ERP system. Apabila lingkungan di sekitarnya mendukungnya untuk menggunakan sistem terutama oleh orang yang menurut pegawai memiliki pengaruh penting dalam memutuskan sikap tertentu, terlebih lagi bila pegawai melihat rekan kerjanya yang menggunakan sistem memiliki kesan yang baik dalam lingkungan kerja, maka hal ini menjadi salah satu yang mempengaruhi minat pegawai untuk juga menggunakan ERP system.

Hasil uji hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) di mana social influence menjadi salah satu variabel yang menjadi penentu penting terhadap minat penggunaan teknologi. Agustin & Mulyani (2016) membuktikan pula bahwa dalam studi empiris mereka terkait penggunaan suatu teknologi yaitu E-Learning System, bahwa pengalaman/persepsian positif akan social influence (berupa saran maupun arahan dari senior, rekan sejawat, dosen, serta pimpinan fakultas/jurusan) untuk menggunakan teknologi tersebut mempertebal niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

7. Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero).

Pada saat perencanaan implementasi ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) sudah mencakup perencanaan terkait bagaimana mengakses sistem, ketersediaan guidance dalam mengoperasikan sistem, penunjukkan key user dari masing-masing modul, dan yang tidak kalah penting adalah end user training. Pegawai dapat secara mandiri melakukan instalasi ERP system maupun menghubungi IT Helpdesk yang siap membantu dalam instalasi sistem pada masing-masing perangkat komputer pegawai.

Biasanya masing-masing lokasi kerja di PT Angkasa Pura I (Persero) diberikan kebebasan untuk secara mandiri melakukan refreshment course (pelatihan) ERP system, di samping kantor pusat juga menjadwalkan penyelenggaraan kegiatan refreshment course juga secara periodik untuk perwakilan dari masing-masing cabang. Perwakilan tersebutlah yang secara tidak langsung menjadi key user di masing-masing lokasi kerjanya. Sehingga alur untuk penyampaian adanya kesulitan atau kendala dalam mengoperasikan sistem yaitu key user pada masing-masing lokasi kerja, yang apabila belum dapat solved agar dieskalasi kepada key user kantor pusat, dan apabila belum dapat solved juga agar disampaikan kepada IT Helpdesk yang membidangi.

PT Angkasa Pura I (Persero) telah mengantisipasi apabila terdapat permasalahan atau kendala yang tidak dapat dipecahkan pada lingkungan internal perusahaan, atau apabila terdapat change request dari business process owner pada fitur-fitur yang ada di sistem dalam rangka continuous improvement, yaitu dengan cara melakukan pengadaan pekerjaan Annual Technical Support dalam periode tahunan dalam rangka menunjang kebutuhan operasional ERP system di perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa facilitating conditions berpengaruh terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT

Angkasa Pura I (Persero). Facilitating conditions dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai kondisi-kondisi yang memfasilitasi dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi yaitu faktor-faktor baik berupa infrastruktur organisasional dan teknis yang dapat memudahkan penggunaan ERP system.

Walaupun memang hubungan ini tidak disimpulkan pada teori yang diungkapkan oleh Venkatesh et al. (2003) tetapi kedua variabel tersebut menjadi bagian yang ada pada model UTAUT. Sejumlah penelitian telah membuktikan uji hipotesis yang sama dengan penelitian ini, salah satunya yaitu Uddin et al. (2019) pada studi kasus penerapan ERP di sejumlah perusahaan manufaktur (dimana ERP pada umumnya secara luas digunakan) mengungkapkan bahwa facilitating conditions yang berlaku pada ERP signifikan berpengaruh terhadap kecenderungan pengguna terhadap minat untuk menggunakan sistem (behavioral intention).

8. Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Use Behavior Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

ERP system sudah relatif cukup lama diimplementasikan pada PT Angkasa Pura I (Persero), yaitu terhitung sejak go-live tahap pertama pada bulan Januari tahun 2013. Oleh karena itu, sebagian besar pegawai dapat dikatakan sudah terbiasa dalam menggunakan ERP system. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, unit yang paling sering menggunakan ERP system adalah unit keuangan. Apabila dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang mereka gunakan sebelum adanya ERP system yaitu SIMKEU, memang ERP system menjadi solusi dan menutupi kekurangan-kekurangan pada proses bisnis maupun sistem sebelumnya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa facilitating conditions berpengaruh terhadap use behavior pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Dengan kata lain, selain berpengaruh terhadap behavioral intention, facilitating conditions juga memiliki pengaruh langsung terhadap use behavior.

Sejalan dengan alasan yang hampir sama seperti bagaimana facilitating conditions mempengaruhi behavioral intention, maka facilitating conditions juga mempengaruhi use behavior penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) di antaranya kebutuhan akan ketersediaan fasilitas seperti ketersediaan infrastruktur, sumber daya, perangkat, akses, maupun pendukung lain contohnya bantuan dari key user apabila terdapat kesulitan untuk dapat mengakses dan menggunakan sistem telah terpenuhi.

Hal ini mendukung dan merealisasikan pegawai untuk dapat mengakses dan mengoperasikan ERP system sesuai dengan yang diharapkan pegawai karena pegawai menganggap bahwa dengan menggunakan ERP system merupakan ide yang baik dan bijak maupun perasaan yang cukup puas bekerja menggunakan ERP system. Di samping itu, mendukung juga pegawai sebagai pengguna ERP system yang cukup sering mengakses sistem baik untuk mengetahui permasalahan yang kerap terjadi dalam pekerjaannya, memperoleh informasi yang berkaitan dengan pekerjaannya, atau juga untuk menyelesaikan permasalahan itu sendiri.

Uji hipotesis ini mendukung model/pendekatan UTAUT yang dikemukakan Venkatesh et al. (2003) dimana facilitating conditions berpengaruh terhadap use behavior, walaupun hanya signifikan melalui moderasi age dan experience. Chauhan & Jaiswal (2016) dan juga Taiwo & Downe (2013) juga membuktikan bahwa facilitating conditions memiliki pengaruh positif terhadap use behavior.

9. Pengaruh Behavioral Intention terhadap Use Behavior Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa behavioral intention berpengaruh terhadap use behavior pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Behavioral intention yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu minat berperilaku dalam konteks penggunaan ERP system, sebagai suatu kondisi perilaku yang mencerminkan bagaimana keinginan pegawai dalam menggunakan ERP system. Sedangkan use

behavior dimaksudkan sebagai evaluasi terhadap penerimaan penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) yaitu behavioral intention menjadi salah satu konstruk dalam model UTAUT (teori gabungan dari beberapa teori terdahulu terkait penerimaan dan penggunaan teknologi) yang memiliki pengaruh terhadap use behavior. Penelitian lain pun juga membuktikan hal yang sama, seperti Chauhan & Jaiswal (2016), dan Taiwo & Downe (2013) pun menyimpulkan bahwa behavioral intention memiliki pengaruh terhadap use behavior. Dengan studi kasus teknologi yang hampir serupa, penelitian Uddin et al. (2019), Chauhan & Jaiswal (2016), dan Taiwo & Downe (2013) pun menyimpulkan bahwa behavioral intention memiliki pengaruh terhadap use behavior.

Setiap orang pada dasarnya memiliki niat atau minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Minat inilah yang menjadi penentu langsung atas terwujudnya actual perilaku yang menjadi obyek tersebut. Pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku (behavior) bila memiliki keinginan atau minat (behavioral intention). Hal ini terbukti pada studi kasus yang ada dalam penelitian ini, minat pegawai dalam menggunakan ERP system berikutnya tercermin langsung pada aktual penggunaannya terhadap sistem tersebut.

Perasaan positif pegawai yang diikuti dengan minat untuk menggunakan ERP system dan dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat kinerja yang mungkin bisa didapat (performance expectancy), tingkat kemudahan (effort expectancy), tingkat kecemasan (anxiety), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions) dari penggunaan sistem maka akan membentuk aktual penggunaan dari sistem di antaranya mendukung penggunaan sistem, kepuasan ketika menggunakan sistem, dan intensitas pengaksesan sistem yang dapat merujuk pada penerimaan pegawai sebagai pengguna atas ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).

10. Pengaruh Moderasi Leadership Terhadap Hubungan Antara Anxiety dan Behavioral Intention Penggunaan ERP di PT Angkasa Pura I (Persero)

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa ERP system sudah relatif lama terimplementasi di PT Angkasa Pura I (Persero), yaitu sejak bulan Januari tahun 2013. Tingkat kecemasan dimungkinkan terjadi pada saat awal-awal implementasi, karena pegawai dihadapkan pada sebuah teknologi baru yang belum pernah mereka gunakan sebelumnya. Namun sekarang, dapat dikatakan bahwa tingkat kecemasan tersebut sudah menurun. Hal ini salah satunya karena peran dari pihak manajemen, terutama pimpinan langsung dari masing-masing pegawai yang diharapkan dapat memaksimalkan penggunaan ERP system. Pimpinan sangat berperan sebagai agent of change untuk dapat mempengaruhi anggotanya dalam segala hal termasuk pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa leadership terbukti berperan untuk memoderasi hubungan antara anxiety dengan behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero). Leadership dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai bagaimana seorang pemimpin mengarahkan, membujuk (inducing) pegawai anggotanya untuk mencapai tujuan bersama, yang dalam hal ini yaitu dalam keberhasilan penggunaan ERP system.

Walaupun memang hubungan ini maupun variabel leadership itu sendiri tidak diteliti dalam teori yang diungkapkan oleh Venkatesh et al. (2003) pada model UTAUT, tetapi leadership style bisa menjadi sebuah kunci bagi keberhasilan suatu transformasi atau perubahan yang dalam hal ini yaitu implementasi ERP system. Dalam penelitian yang sedikit berbeda namun memiliki variabel serupa, R. & Hatane (2017) membuktikan bahwa Leadership Style berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Teknologi Informasi, khususnya transformational leadership.

Sedangkan dalam penelitian ini komponen yang ada pada transformational leadership membuktikan bahwa pemimpin berperan sebagai agent of change dalam memoderasi hubungan anxiety terhadap behavioral intention penggunaan ERP system, yaitu digambarkan khususnya bagi pegawai yang masih memiliki resistensi dan kurang memiliki minat dalam menggunakan

ERP system karena faktor anxiety atau kecemasan terhadap teknologi tersebut agar dapat mempengaruhinya untuk secara konsisten mengubah stigma negatif (sebagai efek dari anxiety) dari minat penggunaan sistem. Begitupun sebaliknya, bagi anggota pegawainya yang memang sudah memiliki tingkat anxiety yang rendah terhadap ERP system, dipertahankan dan justru didorong untuk dapat lebih mempertebal minatnya terhadap penggunaan sistem.

Hal ini pemimpin lakukan diantaranya dengan memenuhi contoh karakter dari transformation leadership. Pertama yaitu idealized influence, pegawai anggotanya perlu terlebih dulu memiliki kenyamanan dalam berdiskusi, diberikan motivasi, serta didorong untuk lebih kreatif. Kedua yaitu individualized consideration, pemimpin perlu memberikan perhatian khusus untuk pegawai anggotanya yang terlihat resisten atau menolak menggunakan sistem, mencari cara agar dapat membantu pegawai melakukan pengembangan diri kaitannya dengan pengoperasian sistem, dan bagi pegawai yang telah aktif menggunakan sistem agar diberikan suatu apresiasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Performance expectancy yang diukur dengan konstruk dimensi perceived usefulness dan extrinsic motivation terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
2. Age yang diukur dengan konstruk dimensi usia dari pegawai itu sendiri tidak terbukti mampu memoderasi (memperkuat atau memperlemah) secara signifikan pengaruh performance expectancy terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
3. Effort expectancy yang diukur dengan konstruk dimensi perceived ease of use dan complexity terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
4. Experience yang diukur dengan konstruk dimensi tingkat pengetahuan & keterampilan yang dimiliki dan penguasaan terhadap sistem tidak terbukti mampu memoderasi (memperkuat atau memperlemah) secara signifikan pengaruh effort expectancy terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
5. Anxiety yang diukur dengan konstruk dimensi fear dan anticipation terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
6. Social influence yang diukur dengan konstruk dimensi subjective norm, social factors, dan image terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
7. Facilitating conditions yang diukur dengan konstruk dimensi perceived behavioral control, facilitating conditions, dan compatibility terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
8. Facilitating conditions yang diukur dengan konstruk dimensi perceived behavioral control, facilitating conditions, dan compatibility terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap use behavior pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
9. Behavioral intention yang diukur dengan konstruk dimensi intrinsic motivation dan affect toward use terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap use behavior yang diukur dengan konstruk dimensi cognitive, affective, dan behavior pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
10. Leadership yang diukur dengan konstruk dimensi idealized influence dan individualized consideration terbukti mampu memoderasi (memperkuat atau memperlemah) secara signifikan pengaruh effort expectancy terhadap behavioral intention pada penggunaan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).

B. Saran

1. Saran untuk Perusahaan

- 1) Kesimpulan dan implementasi manajerial untuk lebih meningkatkan user acceptance and use of technology (penerimaan dan penggunaan teknologi) dari ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) yang dievaluasi dari use behavior pegawai sebagai pengguna perlu diperhatikan dan ditingkatkan keinginan/minat pegawai dalam menggunakan sistem serta kondisi-kondisi yang memfasilitasi pegawai untuk dapat mengakses dan mengoperasikan sistem. Hasil penelitian membuktikan kedua variabel tersebut dengan berbagai dimensi masing-masing memberikan kontribusi pengaruh signifikan terhadap use behavior. Behavioral intention merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan, untuk itu perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan minat/keinginan pegawai di PT Angkasa Pura (Persero) dalam menggunakan ERP system.
 - 2) Hasil penelitian juga membuktikan bahwa keinginan/minat pegawai PT Angkasa Pura I (Persero) dalam menggunakan sistem signifikan dipengaruhi oleh performance expectancy, effort expectancy, anxiety, social influence, dan facilitating conditions dengan berbagai dimensi masing-masing, dimana performance expectancy yang menjadi variabel yang memberikan pengaruh dominan di antara variabel lainnya. Oleh karena itu perlu dianalisa dan ditingkatkan bagaimana ERP system dapat membuat pegawai merasa dengan menggunakannya akan membantunya dalam meningkatkan kinerja pada pekerjaannya, bagaimana meningkatkan kemudahan dalam pengoperasian sistem, bagaimana mengatasi anxiety pegawai dalam menggunakan sistem dimana leadership atau faktor kepemimpinan menjadi pendorong yang signifikan berpengaruh, bagaimana peran dari lingkungan sekitar dalam mempengaruhi pegawai lain untuk menggunakan sistem, serta apa saja kondisi-kondisi yang memfasilitasi dalam kaitannya dengan penggunaan sistem. Hal ini tentunya dilakukan demi implikasinya terhadap keberhasilan user acceptance and use of technology dari ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero).
2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya
- 1) Disarankan untuk menggunakan ukuran sampel yang lebih besar, yaitu di atas 300 dan mencakup seluruh lokasi kerja PT Angkasa Pura I (Persero) sehingga menghasilkan analisis data yang lebih dapat diandalkan.
 - 2) Disarankan untuk menggunakan variabel-variabel independen lain yang dimungkinkan untuk dapat lebih mempengaruhi keinginan/minat pegawai dalam menggunakan ERP system di PT Angkasa Pura I (Persero) agar lebih merepresentasikan faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan pegawai sebagai pengguna tersebut.
 - 3) Sebaiknya juga digunakan variabel moderator lain seperti contohnya voluntariness of use (yang merupakan satu dari 4 variabel moderator yang ada pada model UTAUT) untuk bersama-sama memoderasi hubungan antara variabel independen dengan variabel behavioral intention karena variabel age dan experience tidak mampu memoderasi hubungan tersebut secara terpisah dalam penelitian ini.
 - 4) Pengukuran dalam penelitian ini hanya dilakukan menggunakan data kuantitatif berdasarkan kuesioner yang disebar untuk para pengguna. Disarankan untuk juga menggunakan data kualitatif dari hasil wawancara atau focus group discussion mendalam kepada pengguna maupun pihak manajemen atau melakukan observasi secara langsung terhadap behavior pengguna agar memperoleh hasil yang lebih obyektif sebagai pelengkap dari data kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hall, J. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Chicago: Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Bass, B. M. (2008). *The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications* (4th ed.). New York: Free Press.
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York.
- Boeree, C. G. (2005). *Personality Theories*. Yogyakarta: Prismashopie.
- Calhoun, J. F., & Acocella, J. R. (1995). *Psikologi tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan*. Semarang: IKIP Semarang.
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). On The Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modelling. *MIS Quarterly*.
- Collins English Dictionary - Complete and Unabridged. (2014). In *Collins English Dictionary - Complete and Unabridged* (12th ed.). HarperCollins Publishers.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial testv. *MIS Quarterly*, 19, 189–211. <https://doi.org/10.2307/249688>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology, (January 2015). <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (2015). *On The Relationship between HCI and Technology Acceptance Model*. (Z. Yahong & D. F. Galletta, Eds.). New York.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132.
- Davis, G. B. (1991). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1*. Jakarta: PT Pustaka Binamas Pressindo.
- Deci, E. L. (2012). *Intrinsic Motivation*. (E. Aronson, Ed.). New York: Springer Science+Business Media. <https://doi.org/10.1007/978-1-4613-4446-9>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. (E. Aronson, Ed.). New York: Springer Science+Business Media. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Depdikbud. (2002). Kamus Besar Bahasa Indonesia (p. 1250).
- Dewanto, W., & Falahah. (2007). *Enterprise Resource Planning Menyelaraskan Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis*. Bandung: Informatika Bandung.
- Dunnette. (1976). *Keterampilan dan Jenisnya*. Jakarta: PT Grapindo Persada.
- Elizabeth, H. (1998). *Perkembangan Anak Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A Primer for Soft Modeling*. Akron: University of Akron Press.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, (Addison-Wesley Publishing Company).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior - The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press.
- Fleming, M., & Levie, W. H. (1981). *Instructional Message Design "principle from behavioral sciences."* New Jersey: Educational Technology Publications, Inc.
- Foster, B., & Seeker, K. R. (2010). *Pembinaan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM.
- Gaspersz, V. (2002). *Production Planning and Inventory Control Berdasarkan Sistem Terintegrasi MRP II dan JIT Menuju Manufacturing 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gelinas, U. J., Oram, A. E., & Wiggins, W. P. (1990). *Accounting Information Systems*. Boston: PWS-Kent Pub. Co.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (1994). *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses* (4th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Gordon. (1994). *Keterampilan Pembukuan*. Jakarta: PT Grapindo Persada.
- Griffin, R. W. (1987). *Management*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gunawan, H., Sinaga, B. L., & Purnomo, S. (2019). Assessment of the Readiness of Micro, Small and Medium Enterprises in Using E-Money Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Method. *The Fifth Information Systems International Conference 2019*.
- Haddock, G., & Maio, G. (2004). *Contemporary Perspectives on The Psychology of Attitudes*. East Sussex: Psychology Press.
- Hartono, M. (2004). *Tujuh Langkah Membangun Sistem Informasi ERP*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Heinssen, R. K., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987). Assessing Computer Anxiety : Development and Validation of the Computer Anxiety Rating Scale, 3, 49–59.
- Heinzen, T., & Goodfriend, W. (2018). *Social Psychology*. SAGE Publication, Inc.
- Hu, P. J., Chau, P. Y. K., Sheng, O. R. L., & Tam, K. Y. (1999). Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology. *Management Information Systems, Vol. 16, N, 91–112*.
- Humas Angkasa Pura I. (2002). *Penyesuaian Tarif PJP2U Domestik*.
- Humas PT Angkasa Pura I (Persero). (2019). *Sejarah Angkasa Pura I*.
- Igbaria, M., & Parasuraman, S. (1989). A Path Analytic Study of Individual Characteristics, Computer Anxiety and Attitudes toward Microcomputers. *Journal of Management*.
- ISO9241-210. (2009). Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems. International Organization for Standardization (ISO).
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN SISTEM E-TICKET, 1(2003), 1–14.
- Jatman, D. (2000). *Psikologi Jawa*. Yogyakarta: Yayasan Bentang Budaya.
- Jogiyanto. (1999). *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. 1999.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kementerian BUMN. Rencana Strategis Kementrian BUMN Tahun 2015-2019, Pub. L. No. SK-16/MBU/01/2016 (2015).
- Leon, A. (2014). *Enterprise Resource Planning* (3rd ed.). New Delhi: McGraw Hill.
- Locke, E. A., & Associates. (1997). *The Essence of Leadership : The Four Keys to Leading Successfully*. New York: MacMillan, Inc.
- Maio, G., & Haddock, G. (2015). *The Pshycology of Attitudes and Attitude Change* (2nd ed.). SAGE Publications Inc.
- Mardi. (2013). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda.
- McPherson, B. (1998). An Analysis of Personality Types and Computer Anxiety among Students Enrolled in Microbased Computer Literacy. *Office Systems Research Journal*, 16.
- Meza, J. P. A. (2019). *Attitudinal Reengineering, The Science and The Art of Enhancing Attitude*. Mexico: INDRAC.
- Moejiono, I. (2002). *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta: UII Pres.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2, 173–191.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1996). Integrating Diffusion of Innovations and Theory of Reasoned Action models to predict utilization of information technology by end-users.
- Muhyuzir, T. D. (2001). *Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data, Cetakan Kedua* (2nd ed.). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Munavizt, S. (2010). Penerapan dan Penggunaan TIK Kendala dalam Bisnis Pariwisata, <http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/02>.

- Murdick, R. G. (1991). *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Nadler. (1986). *Keterampilan dan Jenisnya*. Jakarta: PT Grapindo Persada.
- Nasir, M. (2013). Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa Di Palembang Menggunakan Model UTAUT.
- Nursalam. (2003). *onsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2008). *Management Information Systems* (8th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management Information Systems: Managing Information Technology in the Business Enterprise. 10th Edition* (10th ed.). New York: McGraw Hill.
- O'Leary, D. E. (2000). *Enterprise Resource Planning Systems: Systems, Life Cycle, Electronic Commerce, and Risk*. Cambridge University Press.
- Oetomo, B. S. D. (2002). *Perancangan & Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Olson, D. L. (2004). *Mangerial Issues of Enterprise Resource Planning*. McGraw-Hill.
- Orr, L. V. (2000). Computer Anxiety. *University of Southern Maine*.
- R., W. A., & Hatane, S. (2017). Pengaruh Leadership Style Terhadap Management Control System dengan Teknologi Informasi dan Organizational Culture Sebagai Variabel Mediasi pada UMKM Sektor Garmen Studi Kasus di Kabupaten Gresik. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11.
- Republik Indonesia. Undang Undang No 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, Pub. L. No. Undang Undang No 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (2003). Sekretariat Negara. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70.
- Rifa, D., & Gudono, M. (1999). Pengaruh Faktor Demografi dan Personality terhadap Keahlian dalam End-User Computing. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 2.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press of Glencoe.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach*. New York: The Free Press.
- Roget's Thesaurus. (2013). The American Heritage. In *Thesaurus, Roget's*. Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Shin, D. H. (2010). The Effects of Trust, Security and Privacy in Social Networking: A Security-Based Approach to Understand the Pattern of Adoption. *Interacting with Computers*, 22, 428–438.
- Shrode, W. A., & Voich, Dan, J. (1974). *Organization and Management : Basic System Concepts*. Florida: Florida State University.
- Stolovitch, H. D., & Keeps, E. J. (1992). *Handbook of HumanPerformance Technology A Comprehensive Guide for Analysis andSolving Performance Problem in Organizations*. San Francisco: Jersey-Bass Publisher.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Supriyadi, E. (2014). *SPSS+Amos : Perangkat Lunak Statistik Mengolah Data Untuk Penelitian*. Jakarta: In Media.
- Susanto, A. (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Lingga Jaya.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tanzeh, A. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 145–176.
- Thatcher. (2001). The Impact of Technology Investment on a Firm's Production Efficiency, Product Quality, and Productivity.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, Vol. 15, N, 125–143.
- Tosi, H. L., & Pilati, M. (2011). *Managing Organizational Behavior Individuals, Teams, Organization and Management*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.

- Triandis, H. C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Triandis, H. C. (1980). Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior. *Nebraska Symposium on Motivation*.
- Triandis, H. C. (2018). *Individualism And Collectivism*. New York: Routledge.
- Umble, E. J., Haft, R. R., & Umble, M. M. (2003). Enterprise Resource Planning: Implementation Procedures and Critical Success Factors.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2006). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Utomo, D. W. (2012). *Pengaruh Computer Anxiety dan Computer Attitude terhadap Keahlian Mahasiswa Akuntansi dalam Menggunakan Komputer pada Penulisan Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, 27.
- Yuniarti, Y. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Media Sosial dalam Berwirausaha dengan Menggunakan Decomposition Theory Of Planned Behaviour (DTPB). *Universitas Pendidikan Indonesia*.